大数据环境下高校图书馆知识服务策略探析

梁彬彬

（绥化学院图书馆 黑龙江省绥化市 152061）

摘要：[目的/意义] 在知识经济时代，对大数据环境下高校图书馆知识服务进行全面、系统、科学的研究，对推动高校图书馆实现高质量发展具有重要的理论和现实意义。**[方法/过程]** 梳理已有研究，通过网络调研和案例分析法，对高校图书馆知识服务模式进行收集和分析。**[结果/结论]** 大数据环境下，高校图书馆需要不断创新和改革知识服务策略。通过优化知识服务资源、建设知识服务团队、完善知识服务环境、构建知识服务平台、创新知识服务模式等措施，构建适应时代需求的知识服务体系。只有这样，高校图书馆才能更好地满足用户在大数据环境下的信息需求，为用户提供更加精准、高效的知识服务。

关键词： 大数据；高校图书馆；知识服务

分类号： G252

在当今大数据时代背景下，高校图书馆作为知识服务的重要阵地，面临着服务模式的转型升级。大数据为高校图书馆提供了丰富的信息资源，通过数据挖掘与分析，图书馆可以更精准地了解用户需求，实现资源的优化配置。此外，大数据技术还能助力高校图书馆开展深度知识服务，如学术搜索、智能推荐、个性化服务等，以提高用户的信息获取效率和满意度。因此，在新的时代背景下，对大数据环境下高校图书馆知识服务策略进行全面、系统、科学的研究，对推动高校图书馆实现高质量发展具有重要的理论和现实意义。

1.高校图书馆知识服务的内涵（The connotation of knowledge services in university libraries）

在国外，有关知识服务的概念主要以知识密集服务业出现。Kuusisto 等认为知识密集型服务业是依赖于某一具体领域的知识或者专业技能的商业服务公司，为客户提供以知识为基础的并对客户知识流程产生贡献的中间产品或服务[1]；Ebersberger 认为知识密集型服务业是在创新公司内部进行的或由公司外部提供的与创新相关的服务活动[2]；国内学者张晓林认为知识服务是一种认识和组织服务的观念，与信息服务的不同之处在于，知识服务贯穿于用户解决问题的全过程，主要表现为面向用户目标驱动、知识内容、解决方案的增值服务[3]；秦晓珠等认为与已有的信息服务模式相比，大数据知识服务模式和构建过程越来越趋向于个性化、自主化、虚拟化、智能化的趋势[4]。

综合国内外学者的观点，我们认为，高校图书馆知识服务就是指高校图书馆利用其知识资源和专业服务优势，面向校内外用户的知识需求，依托现代先进信息技术平台，采用科学的方式方法，向用户提供知识服务的过程。

2.大数据环境下高校图书馆开展知识服务实践（Practice of Knowledge Services in University Libraries under the Big Data Environment）

随着我国高校图书馆数字化建设进程的快速推进，以及校内外用户知识需求的不断增加，图书馆服务功能进一步拓展。高校图书馆充分发挥自身知识资源和专业服务的优势，积极开展面向校内外用户的知识服务。

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。

作者简介： 梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

2.1 积极开展科研知识服务

在现代信息技术快速发展的新时代，作为高校文献信息资源中心的图书馆充分发挥知识资源和服务优势，积极为高校师生提供知识资源与服务。目前，高校图书馆开展科研知识服务的主要内容有：一是高校图书馆为科研人员提供知网、读秀、Web of Science、EI 等国内外知名数据库，提供知识资源支持；二是积极为科研人员提供科研数据管理服务；三是提供科技查新、查收查引服务；四是积极开展知识产权信息服务；五是积极建设机构知识库等；六是提供科研支持工具，主要包括科研数据分析工具、文献管理软件以及热点追踪工具等；七是自建特色知识资源库；八是提供科研空间服务，如研讨室、研修室等，内有桌椅、计算机、投影多媒体、无线网络等基础设施。如南京大学图书馆的科研知识服务主要包括科技查新与查收查引、知识产权信息服务、讲座和培训、南京大学 ESI 概况、毕业论文技巧等[5]，对推进学校的科研工作起到一定的积极作用。

2.2 积极开展教学知识服务

近年来，我国高校图书馆高度重视为学校的教育教学提供知识服务，并取得明显成效。一是高度重视开放教育资源服务。很多高校图书馆在网站主页上设置了开放教育资源专栏，向用户提供免费教育资源。如武汉大学图书馆在网站上构建开放教育资源栏目，包括综合类开放课程、国外开放课程、国内开放课程、校内精品课程四个栏目，相关课程分别在国家精品课程资源网、网易公开课、中国教育在线等平台上发布[6]；二是提供教材教参服务。清华大学图书馆向师生提供教材教参服务，上线了清华大学教参服务平台。师生登录系统后不仅可以检索、浏览本学年的开设或选修的课程，还可以检索部分课程指定的参考书书目信息，部分教参还可以进行全文阅读[7]。同时，系统为本校教师提供课程指定教材教参的电子教参服务，在版权允许范围内提供给开课教师及选课学生使用，并且提供部分视频公开课和 MOOC 课程的导航服务[8]；三是提供教学支持服务。上海交通大学图书馆非常重视教学支持服务，为院系提供各种专业认证支持服务，包括支持全国高等教育工程专业评估、支持 ABET 工程专业认证等。此外，也可根据具体需求提供特色支持服务，如为全校各院系提供本科教学评估支持服务[9]。

2.3 高度重视学科知识服务

近年来，高校图书馆积极围绕学校一流学科建设，大力开展学科知识服务。学科知识服务是指以各种数据库或数据源作为基础，以学科馆员为核心，通过精准了解用户需求，整合和优化学科资源，运用先进的信息技术手段，实现对用户研究过程的全方位支持的一种深层次学科服务。目前我国不少高校设立了学科服务机构，建立了学科馆员制度，成立了专业化的学科服务团队。例如，中国矿业大学图书馆根据馆员专业能力和知识背景，精心构建学科馆员服务团队，定期走访学院，深入了解其学术需求和研究动态，依托图书馆的丰富资源，为用户提供针对性的精准服务。主要基于不同层次的用户需求，合理布局专业学科资源，利用各种信息技术来满足用户需求，面向各学院、科研院所、课题组及科研工作者提供基于文献计量的学科、专业、人才等情报分析服务。包括学科分析、课题创新能力分析、嵌入课题组的科研全生命周期服务及学校人才分析等[10]。

2.4 积极开展学生成长成才知识服务

人才培养是高校的首要目标。高校图书馆作为学术性服务机构和文化教育机构，对培养大学生知识素养和自主学习能力、提升大学生人文素养、加强大学生信息素养、提高大学生心理素养具有重要的作用[11]。近年来，我国高校图书馆主

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。
作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

动承担育人功能，积极开展学生成长成才知识服务，具体内容涉及：一是开展学生课程学习支持服务；二是为学生自主学习提供公共空间；三是针对提升学生人文素养、信息素质、综合能力提供知识服务；四是开展学生科研支持服务；五是开展学生社会实践支持服务；六是开展学生升学深造支持服务；七是开展学生创新就业支持服务；八是提供学生心理健康支持服务等。例如，武汉大学图书馆积极开展学生学习支持服务：一是提供空间与设施帮助，如座位预约、研修室预约、多媒体阅览区、创客空间、自助设备等；二是新生培训；三是 90 分钟讲座，包括毕业论文指导、学习助手、实用技巧、云顶课堂、阅微课堂等；四是学分课程，主要涉及信息素养、学术道德等方面培训；五是定制讲座（嵌入式教学、预约专题讲座、专场讲座）、论文收录引用、网络培训（小布微课、数据库在线课堂、网络开放课程、慕课）、博硕士论文提交等服务[12]。

3.大数据环境下高校图书馆知识服务存在的突出问题（Prominent Problems in Knowledge Services of University Libraries in the Big Data Environment）

在现代信息技术快速发展的大数据时代，尽管我国高校图书馆在知识服务方面取得了一定成绩，但也存在一些问题，主要包括以下几个方面。

3.1 知识服务意识淡薄

在现代信息技术快速发展的大数据时代，知识服务是高校图书馆的重要功能，图书馆知识服务的能力和水平是衡量新时代图书馆形象的重要因素。总的来说，目前高校图书馆知识服务的意识明显增强，但也有些高校图书馆，尤其是地方高校图书馆对开展知识服务重视程度不够，很少开展图书馆知识服务活动。这导致图书馆知识服务功能无法完全实现，图书馆知识资源和信息技术基础设施的作用未能得到充分发挥，不仅浪费了资源，也不利于图书馆的发展。

3.2 专业技术人才队伍建设薄弱

尽管现在高校图书馆知识服务的专业技术人员有一定程度的增加，专业结构、学历结构、职称结构、年龄结构等方面得到明显改善，但是地方高校图书馆对知识服务工作的专业技术人才队伍建设的重视程度还不够，专业技术人才的规模、学历结构、职称结构、知识结构、业务素质和能力、经历与经验都存在明显不足，很难适应新时代高校图书馆知识服务工作的需要，严重制约着知识服务工作的开展。

3.3 知识服务业务流程繁冗

目前，高校图书馆的知识服务流程基本上沿用的还是传统参考咨询工作的业务流程，未能充分利用现代信息技术。按照时代性、科学性、效益性、客观性、网络化、智能化等来设计知识服务流程的图书馆还不是很多，与国外高校图书馆知识服务业务流程设计还有一定差距，导致现在图书馆知识服务流程还存在用户与知识服务人员交流沟通不畅，现代大数据等信息技术作用发挥不充分，不能最大限度地满足用户需要等问题，这些问题的存在严重影响了高校图书馆知识服务的质量和效果。

3.4 知识服务平台建设水平低下

目前，“双一流”高校和地方高校在图书馆建设和管理方面的资金投入差异还比较大，在大数据知识服务平台的建设规模和水平上也有明显不同[13]，“双一流”高校图书馆知识服务平台的规模、集成度、智能化等方面都明显优于地方高校图书馆。“双一流”高校图书馆普遍建有一站式集成化的知识服务平台，接入国际联机检索系统，成为区域集成知识服务平台的中心结点或者服务中心，而地

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。
作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

方高校图书馆通常建有管理自身知识资源的管理信息系统，提供国内主要知识资源和国外部分重要知识资源的知识检索平台。

3.5 知识服务内容单一

目前，高校图书馆知识服务内容主要涉及科研支持服务、教学支持服务、学科支持服务、学生成长成才支持服务等方面。但总的来说，地方高校图书馆与“双一流”高校图书馆相比差距还非常大，“双一流”高校图书馆，如北京大学、清华大学、上海交通大学、南京大学等高校图书馆提供知识服务的能力和内容与国际发达国家高校图书馆接轨，内容比较丰富，形式多样；但地方高校图书馆知识服务的内容仍然比较单一，主要以科技查新、查收查引等参考咨询为主，教学科研学科支持服务能力都比较弱，提供的服务内容也比较有限。

3.6 社会化知识服务规模较小

首先，从学校开展知识服务的比例来看，“双一流”高校开展社会化服务的比重比较大，而地方高校图书馆开展社会化知识服务的比例比较小。如对吉林省内吉林大学等 46 所高校图书馆开展社会化服务的现状进行调研，调研结果显示，46 所高校图书馆中共有 18 所学校对外开展社会化服务，占比 39%；其余学校均未对外开展社会化服务。在开展社会化服务的 18 所大学中，仅有 2 所是全部开放，其余大学均为部分开放，表明吉林省内高校图书馆社会化服务的程度较低。其次，从社会化知识服务的对象来看，主要面向社会公众个人，针对企事业单位、科研院所提供知识服务的并不多。再次，从知识服务的内容来看，目前高校图书馆社会化服务的主要内容是文献服务、科技查新、查收查引、定题服务、知识产权服务、专利服务，真正为企事业单位提供竞争性情报服务的则较少。

3.7 知识服务的制度建设滞后

制度建设是确定高校图书馆知识服务合法、规范、质量的重要保障，知识服务涉及知识人员的岗位职责、业务流程和规范、管理制度、资质要求、收费标准等各个方面。应该说，高校图书馆在知识服务制度方面还是取得了一定成绩，但也存在一些问题，主要是知识服务制度建设不完善，有些制度的建设还比较滞后，时效性和时代性都不强。有关大数据环境下知识服务的制度建设不能做到与时俱进，有关知识服务的绩效评价、知识服务人员的管理等方面的制度建设还有差距。

3.8 知识服务能力的差异性比较大

目前，我国高校图书馆在建设发展过程中，由于各高校重视程度有所差异，资金投入也不一样，总的来说“985”高校图书馆的资金投入要高于“211”高校，“211”高校一般又高于地方高校，导致图书馆在知识服务基础设施建设、知识资源库建设、知识服务专业人才队伍建设、一体化大数据知识服务平台建设等方面存在较大差异。“双一流”高校图书馆的知识服务能力明显高于地方高校图书馆。因此，地方高校要更加重视图书馆的数字化建设，增加资金投入，优化图书馆基础设施、知识资源库等建设，进一步提高知识服务能力，让图书馆真正成为高校的知识服务中心。

4.大数据环境下高校图书馆知识服务存在问题的成因（The Causes of Problems in Knowledge Services of University Libraries in the Big Data Environment）

造成大数据环境下高校图书馆知识服务存在问题的原因是多方面的，具体来说，主要包括以下几个方面。

4.1 没有摆脱传统图书馆服务理念的束缚，创新不够

造成高校图书馆知识意识不强、知识服务业务流程和组织结构设计不尽合理、

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。

作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

社会化服务规模小等的主要原因是，长期以来，有的高校图书馆管理还没有解放思想，改革创新，仍然按照传统的理念来经营和管理图书馆，把服务对象主要定位在校内，参与社会化服务的积极性不高，社会化的服务功能弱化。

4.2 资金投入不足，制约知识服务功能的发挥

由于国内“双一流”高校和地方高校图书馆在资金投入的差异，地方高校图书馆的知识服务基础设施建设、知识资源库建设、专业人才队伍建设等没有实质性的改进，直接影响图书馆知识服务功能的实现。尤其是地方性高校，由于自身条件和资源的限制，知识服务的能力还是有限的。

4.3 对新时代高校图书馆发展定位认识不到位

互联网、大数据、人工智能、移动互联等现代信息技术，高质量发展、数字图书馆、智慧图书馆等理念和思想，对新时代高校图书馆的建设发展和管理提出了全新的要求。智慧图书馆以数字化、网络化、智能化的信息科学为基本手段，通过物联网来实现智慧化的服务和管理，是感知智慧化和图书馆服务智慧化的综合。新时代的高校图书馆要为学校教学、科研、学科的战略发展提供高质量的服务，要积极开展社会化服务，实施创新转型和可持续发展策略等。目前，有些高校图书馆对新时代高校图书馆发展的趋势认识不到位，对数字图书馆、智慧图书馆建设了解不多，重视不够，资金和精力投入都不足，对图书馆面对时代的挑战，实施创新发展思考不多，严重制约着图书馆的发展。

4.4 改革创新力度不大

目前，我国大部分高校图书馆在学校的重要地位没有显现出来，因此从管理层到专业人才队伍建设都受到影响。有些地方高校图书馆对图书情报专业人才重视不够，很少有图书情报专业的，学历层次和职称结构一般都不太高，严重影响图书馆知识服务人才队伍的建设。部分图书馆的管理层缺乏专业化人才，对图书馆知识服务和管理缺乏顶层设计和科学化的规划，从而对知识服务业务不重视，业务流程和组织机构设置不合理，制度建设不健全。

4.5 治理体系和治理能力现代化水平不高

在现代信息技术快速发展的高质量发展时代，高校图书馆在自身治理体系和治理能力现代化建设方面与现实需要还有一定差距。图书馆在战略发展的顶层设计、制度和文化建设、制度执行力等方面，都还不能完全适应新时代对图书馆治理体系和治理能力现代化的要求[13]。因此，高校图书馆要突出自身特色，主动担当作为，全力推进高质量内涵式发展，全面提高知识服务的能力、水平和质量，结合新时代大数据、人工智能区块链、移动互联等现代信息技术的快速发展，加快治理体系和治理能力现代化建设步伐。

5. 大数据环境下优化高校图书馆知识服务的对策（Strategies for optimizing knowledge services in university libraries in the big data environment）

5.1 优化知识服务资源

5.1.1 加强高校图书馆特色知识资源库建设

各高校图书馆知识资源的存量不尽相同，为提高自身影响力和核心竞争力，各高校图书馆需加强特色知识资源库建设，打造各高校图书馆自身特有的学术与文化优势。一方面，部分文献资源在特定的研究领域中具有重要的导向作用和参考价值，高校图书馆在满足知识服务需求的同时，可以根据高校自身性质、研究方向与发展目标，加大对权威性强、具有代表和动态性的纸质资源及国内外优秀数据库的采购力度，提高馆藏资源质量；另一方面，高校图书馆可以借助网络技

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。
作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

术、知识挖掘技术等先进的科学技术与方法，将本校师生、科研人员的学术成果与科研成果进行收集、存储与处理，建立本校特色知识资源库。

5.1.2 深入挖掘高校图书馆知识服务资源的价值

面对信息资源数量庞大、覆盖范围广阔的互联网资源，高校图书馆应实施解析组织手段，加大资源投入力度，发挥数据挖掘、数据处理等新兴信息技术在知识发现与识别过程中的优势，对互联网信息及高校图书馆馆藏知识资源进行采集与处理，对数据挖掘、智能分析产生的信息进行二次处理，从而挖掘具有深层利用价值的知识资源。针对结构化、半结构化的显性知识，高校图书馆可以对其进行分析、组织和集成化处理，挖掘出能满足用户需求的知识单元；针对非结构化类型的信息数据，运用可视化技术将其整理建设为视频知识资源库，以方便用户的检索和提取，提高知识服务资源利用效率。

5.1.3 实现高校图书馆知识服务资源共建共享

新型信息环境背景下，用户对知识服务的需求不再满足于单一图书馆馆藏知识资源，高校图书馆知识服务资源共建共享成为新的发展趋势。因此，高校图书馆在知识服务资源建设过程中，应以资源共建共享为理念，发挥自身学科背景优势或区域优势，积极开展知识服务合作，将各高校图书馆知识服务资源库、知识服务平台、知识服务专家组等组织起来，建立系统化或区域化高校图书馆知识服务联盟合作机制。以互联网为媒介，构建知识服务资源共享平台，开展合作、联合服务，以实现知识服务资源共享、知识服务团队共建的目标，提升知识资源的利用价值，进而促进高校图书馆知识服务能力的提升。

5.2 建设知识服务团队

5.2.1 加大高校图书馆知识服务人才引进力度

高校图书馆应以加快图书馆个性化、面向用户需求、面向科研需求等知识服务建设为目标，积极引进高层次人才，提升高校图书馆人才层次水平，增强图书馆核心竞争力。图书馆在人才引进过程中，要兼具全局观念和大局意识，立足于自身岗位需求和发展现状，长远规划人才招聘计划，同时要考查应聘者综合素养，重视人才的学历水平、能力素养和专业素养，根据职务需求选聘人才，通过专业知识与职业技能测试，挑选符合图书馆需要的技术与管理人才。

5.2.2 定期开展高校图书馆知识服务培训

大数据背景下，为适应云计算、数据挖掘、人工智能等新兴技术的快速发展，满足高校图书馆用户个性化需求，高校图书馆知识服务人员应持续学习，不断提升自身能力。为此，高校图书馆可以定期开展专业技能培训，邀请图书情报领域、计算机领域、管理学领域有关专家开展讲座，或采取内部学习和组织团队外出学习等方式，开展系统化的培训工作，提升馆员各方面的知识与技能及文化素养。让图书馆人员获取最新的图书情报领域行业信息，及时补充和更新自己的专业知识，了解图书馆各部门的发展动态，指导馆员工作方向。

5.2.3 注重高校图书馆知识服务复合型人才培养

高校图书馆可以在提高所有馆员知识服务专业能力的基础上，根据人事考核的结果以及知识服务需求，选拔优秀人才和表现突出人才，将其培养为知识服务复合型人才：其一，培养馆员熟练掌握相关网络工具及软件，提升馆员的数据挖掘、分析与整理等方面的能力。其二，培养馆员学术研究能力，学科馆员要对自身学科领域有深层次的研究，能够分析与评价学科发展态势，解答专业性问题，为图书馆学科资源建设提供发展建议。其三，培养馆员系统开发能力，维护图书

本文系2023年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。

作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

馆的资源库与网络安全建设。其四，培养馆员的教育与管理能力，提升管理素质，面向用户开展培训课程，普及相关法律与产权知识，净化图书馆网络平台环境。

5.3 完善知识服务环境

5.3.1 营造良好的政策环境，强化知识产权保护力度

大数据环境下，高校图书馆服务模式面临重大转型，为进一步提升图书馆知识服务的多元化和智能化水平，国家和政府应出台相应政策法规和标准规范，完善图书馆数据建设的相关服务协议。高校图书馆要根据国家、政府的有关政策，制定适合自身的管理和发展规范，推动图书馆知识服务活动顺利进行，提升知识服务效率。

网络资源的兴起，方便了资源的获取、存储与传播，带来便利的同时也加剧了侵权问题，阻碍了创作者的积极性。为营造良好的创新环境，国家应从宏观角度强化知识产权保护力度，授予创作者专有权利以内化创新成果的外部性，并严惩侵权行为。同时，高校图书馆和专家学者也应要严格遵循知识产权有关规定，协调彼此产权关系，为高校图书馆知识服务营造良好的发展环境。

5.3.2 落实供给侧结构性改革

为深入贯彻全面发展理念，高校图书馆应将自身发展战略与政府宏观调控相协调，深入推进知识服务供给侧结构性改革。为此，高校应从投资、制度、人才、创新等要素出发，综合提升知识服务的供给质量。首先，高校图书馆可以采取激励政策，改进资金投入准则，充分调动图书馆知识服务建设的积极性，优化知识服务产权结构、要素结构，促进资源整合。其次，图书馆要加强服务团队建设，坚持职业素养和文化素养并重的原则，建立健全素质培训与绩效考核机制。最后，升级知识开发技术、知识共享技术、知识应用技术和知识创新技术，打造智能化服务，为用户提供创新型知识服务链，满足用户获取多样化知识的需求。

5.3.3 与其他高校图书馆组建图书馆知识服务联盟

随着信息技术的迅猛发展，高校图书馆之间可以组建不限于馆藏资源的共建共享服务机制，开展协作服务的图书馆知识服务联盟。如武汉地区的七所“211”高校为开展联合办学而组建了图书馆知识服务联盟，学生可选择七所高校所开放的任意一个专业进行辅修以获得双学位[14]，而学生一般都会选择其他学校的优势领域专业进行辅修，这就要求学生所在高校图书馆全面掌握其他学校优势领域的学科专业特色以制订相应的知识服务方案。这七所高校图书馆所组建的图书馆知识服务联盟就在传统的图书馆联盟馆藏资源互借和数据资源传递等服务的基础上，借助联盟成员各自的信息技术优势、学科领域优势与其他组内成员协作开展知识服务，较好地满足了联合办学产生的复杂化、多元化、精细化的用户需求，实现了高校图书馆知识服务真正意义上的共建共享，为高校图书馆知识服务提供了开放的外部环境。

5.4 构建知识服务平台

5.4.1 完善高校图书馆信息基础设施建设

信息数据已经成为数字经济时代的生产要素，驱动着国家、社会和知识密集型机构的数字化转型，能够围绕数据资源进行深度整合计算、识别和提取的信息基础设施是高校图书馆传统 IT 基础设施面向数字化、智能化演变的必然结果。加速高校图书馆信息基础设施建设、构建完善高效的信息技术体系成为高校图书馆知识服务平台建设的基础内容。首先，针对高校图书馆建设现状，考虑到未来高校图书馆发展规划，树立大数据思维，智慧布局、统筹规划高校图书馆升级改

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。
作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

造。其次，高校图书馆为提供全方位、多层次、宽领域的知识服务，需要联结图书馆所有互动要素，如馆藏文献资源、数字化网络资源、数据库、知识馆员及高校师生用户等构成一体，统一嵌入智能网格，从而深入统计分析、挖掘、整合互动要素产生的海量数据，为高校图书馆知识服务朝着多样化、智能化、个性化的方向发展以及数据管理、智慧服务提供精准支撑。最后，高校图书馆信息基础设施完善升级是一个长期规划，因此，高校图书馆应结合自身实际，融合校内多部门和校外社会各界的力量，综合研判、审慎研究，借鉴智慧图书馆发展经验，结合高校实际情况和定位目标，在高校各级主管部门的指导下，制定科学、合理的高校图书馆信息基础设施建设规划，系统推进高校图书馆数字化转型升级。

5.4.2 构建高校图书馆智能化机构知识库

随着大数据时代的到来，高校图书馆在各方面投入骤增。目前，国外高校图书馆和科研机构已普遍关注并开展了智能化机构知识库建设，同时国内大多数高校图书馆技术能力和馆员素质已足够构建智能化机构知识库，但由于尚未形成完善的机构知识库理论基础和管理机制，缺少相应的架构规范。因此，高校图书馆亟须将大数据背景下先进的信息技术与学科理念有效集成以加强图书馆和学校科研管理部门的联结，建立起完善的智能化机构知识库机制和规范。在院系机构知识服务库的基础上，通过学科馆员和图书馆用户的沟通合作，共同促进高校图书馆智能化机构知识库的构建，以此建立的高校图书馆智能化机构知识库，在产出成果的汇集上可以得到教辅人员的认可和支持，确保各类产出成果的收全率；在成果利用和科研实践中可以使既有产出成果真正成为他们接续研究的延伸基础，确保学科知识服务的深入和拓展。

5.4.3 打造高校图书馆知识共享空间

在信息网络化、图书馆数字化的泛在知识环境下，高校图书馆的服务正逐渐由以图书馆为核心转变为以用户为核心，高校图书馆用户信息行为由单一形式获取固定载体的信息资源转变为利用多种方式获取泛在各种信息载体上的各类型信息资源模式。高校图书馆必须与用户有效结合构建知识共享空间，实现用户在任何时间、地点通过个人倾向的多种路径无缝获取所需的信息资源。泛在知识环境下借助大数据信息技术和各类智能化信息服务工具构建一个由高校图书馆员和用户共建的学科知识交流和共享空间，将信息资源获取和知识创新相结合，为用户提供持续高质量的个性化、专业化知识服务，实现知识发布方式和交流模式由单向、线性的传统知识链转变成密网型知识共享信息网络。在知识共享空间中，用户不再单纯是知识需求和利用者，对于高校图书馆的反馈也不再仅仅是提出改进建议，而是利用自身专业知识和实践能力使高校图书馆资源建设更加合理的参与者。同时，高校图书馆员也可以在与用户的交流互动中，一方面辅助用户高效利用图书馆数据资源，另一方面不断填充自身学科知识漏洞，持续提高知识服务能力。

5.5 创新知识服务模式

5.5.1 创新嵌入式学科服务的发展模式

随着新一代信息技术的快速发展，以满足用户多元知识需求为目标的嵌入式学科服务随之产生。高校图书馆应充分利用现代信息技术，将大数据分析和数据挖掘技术融入学科服务建设过程中，创新嵌入式学科服务发展模式。高校图书馆可以基于自身网络资源平台优势为用户提供专业的信息服务，并使用多种搜索引擎和插件为用户快速读取所需资源，或通过移动终端展开教学活动，实时传递图

本文系2023年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。
作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

书馆的学科服务信息和知识资源，实现信息技术与嵌入式学科服务的深入融合。

5.5.2 基于数据挖掘技术，构建用户画像

2020 年以来，用户画像技术被广泛运用于图书馆的信息推送和个性化服务研究中。因此，高校图书馆可以通过对用户行为 进行深度的数据分析和数据挖掘，实现各类信息资源的关联和聚类，以此构建用户画像，进一步提高知识服务的靶向性。首先 ，高校图书馆需要将采集到的用户行为数据（如阅读记录、检索习惯、浏览痕迹等）进行深入分析与挖掘。其次，与管理系统中的用户静态数据（如学院、性别、专业等）进行比对分析，依托用户画像技术，从多角度建立群体用户画像，分析挖掘出各类用户的行为习惯，如不同学院的用户、不同专业的用户、不同性别的用户行为特征。最后，基于清晰的用户画像，建立不同类型用户的标签体系，实现推荐信息和知识能够与用户动态信息需求间情景化适配，从而准确地向用户提供符合其需求的目标资源[15]。

5.5.3 提供社会化的知识服务

高校图书馆馆藏资源丰富，在优先服务校内师生的前提下，可以为社会提供相应的服务。首先，高校图书馆可以为社会读者提供纸质资源的借阅服务，通过办理借阅证、明确借阅权限、数量和期限，规范借阅行为，同时校外用户还可以通过远程访问系统或远程访问账号获得图书馆的电子资源。其次，高校图书馆还可以为社会用户提供信息咨询服务，其中不仅包括基础性的信息服务，还应该包括高层次专业化的知识服务。最后，高校图书馆应大力推进“校地共建”，与地方政府及其主导的其他公共文化机构间（如地方公共图书馆、科技馆、博物馆、文化馆等）进行资源共建共享，更大程度上满足社会公众日益专业化和个性化的知识需求，提高服务的准确性和用户的满意度。如四川省都江堰成立的都江堰市图书馆联盟，将四川工商职业技术学院图书馆等 5 所高校图书馆与市图书馆免费向社会用户开放[16]，推进了高校图书馆的社会化服务进程。

6.结语（Conclusion）

大数据环境下，高校图书馆面临着前所未有的挑战与机遇。为了适应这一新的环境，高校图书馆需要不断创新和改革知识服务模式。通过优化知识服务资源、建设知识服务团队、完善知识服务环境、构建知识服务平台、创新知识服务模式等措施，构建适应时代需求的知识服务体系。只有这样，高校图书馆才能更好地满足用户在大数据环境下的信息需求，为用户提供更加精准、高效的知识服务。同时，加强与学术界、产业界的合作，共同推动高校图书馆的发展。

参考文献

[1]KUUSISTO J，VILJAMAA A. Knowledge-intensive business services and coproduction of knowledge：the role of public sector[J]. Frontiers of E-business Research，2004（1）:282-298.

[2]EBERSBERGER B. The use and appreciation of knowledge-intensive service activities in traditional industries[R]. Helsinki：VTT Technology Studies，2004：8.

[3]张晓林.走向知识服务：寻找新世纪图书情报工作的生长点[J].中国图书馆学报，2000（5）：32-37.

[4]秦晓珠，李晨晖，麦范金.大数据知识服务的内涵、典型特征及概念模型[J].情报资料工作，2013（2）：18-22.

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。

作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

[5]南京大学图书馆.学习&研究支持[EB/OL].[2024-03-28]https://lib.nju.edu.cn/xx_yjzc1/kjcxycscy.htm
[6]武汉大学图书馆.综合类开放课程[EB/OL].[2024-03-28]http：//www.lib.whu.edu.cn/web/index.asp? obj_id=641.
[7]清华大学教参服务平台 [EB/OL].[2024-03-28]http://reserves.lib.tsinghua.edu.cn/
[8]陈楠.从国际“抗疫”期间在线教学看艺术设计在线教育发展问题[J].中国艺术,2020(03):84-91.
[9]上海交通大学图书馆.教学科研支持[EB/OL].[2024-03-28]https://www.lib.sjtu.edu.cn/f/main/index.shtml
[10]中国矿业大学图书馆.学科服务简介[EB/OL].[2024-03-28]https://lib.cumt.edu.cn/yjzc1/xkfw/xkfwjj.htm
[11]贾佳,陈晶晶,郭思琦等.论高校图书馆空间建设在学生培养中的作用[J].中国中医药图书情报杂志,2019,43(05):46-48.
[12]武汉大学图书馆.学习支持[EB/OL].[2024-03-28]https://www.lib.whu.edu.cn/
[13]罗依平,汤资岚.新中国 70 年政府决策民主化:演进轨迹、现状审视与发展趋势[J].公共事务评论,2020(00):13-23.
[14]武汉七校联盟:一张录取通知书可上七所 211[J].高考,2016(Z1):53.
[15]李敏.大数据环境下高校图书馆知识服务模式研究[M].北京：机械工业出版社，2021：148-162.
[16]闫伟,万辉君.都江堰图书馆联盟在四川工商职院成立[N].四川经济日报,2019-04-16(01).

作者联系方式：
地址：黑龙江省绥化市北林区弘坤玉龙城 1 期 16 号楼 3 单元 1601
邮编：152000
电话：13555393428
邮箱：1248669695@qq.com

Analysis of Knowledge Service Strategies

In University Libraries in the Big Data Environment

Liang Binbin

(Suihua University Library, Suihua City, Heilongjiang Province 152061)

Abstract: [Purpose/Significance] In the era of knowledge economy, conducting comprehensive, systematic, and scientific research on knowledge services of university libraries in the big data environment has important theoretical and practical significance for promoting high-quality development of university libraries. **[Method/Process]** By reviewing existing research, collecting and analyzing knowledge service models of university libraries through network research and case

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。
作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com

analysis. **[Result/Conclusion]** In the big data environment, university libraries need to continuously innovate and reform knowledge service strategies. By optimizing knowledge service resources, building a knowledge service team, improving the knowledge service environment, building a knowledge service platform, and innovating knowledge service models, we aim to build a knowledge service system that meets the needs of the times. Only in this way can university libraries better meet the information needs of users in the big data environment, and provide users with more accurate and efficient knowledge services.
Key Words: Big Data; University Library; knowledge service

* This work is supported by Funding support for the 2023 Basic Research Business Fee Project of Provincial Universities in Heilongjiang Province, titled "Research on the Construction and Development of Red Cultural Resources in University Libraries Guided by the Spirit of the 20th National Congress of the Communist Party of China" (Grant No. YWF10236230304) . Author:Liang Binbin,E-mail:1248669695@qq.com.

本文系 2023 年黑龙江省省属高校基本科研业务费项目“党的二十大精神引领高校图书馆红色文化资源建设与发展研究”（项目编号：YWF10236230304）研究成果之一。
作者简介：梁彬彬，绥化学院图书馆流通阅览部馆员，馆员，本科，E-mail:1248669695@qq.com